



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00085-2022-GG/OSIPTTEL

Lima, 22 de marzo de 2022

EXPEDIENTE Nº	00028-2021-GG-DFI/PAS
MATERIA	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN
ADMINISTRADO	ENTEL PERÚ S.A.

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por ENTEL PERÚ S.A. (ENTEL) contra la Resolución de Gerencia General Nº 502-2021-GG/OSIPTTEL (RESOLUCIÓN 502).

I. CONSIDERANDO

- Mediante Informe Nº 074-DFI/SDF/2021 de fecha 30 de marzo de 2021 (**Informe de Supervisión**), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) emitió el resultado de la supervisión realizada a la empresa ENTEL en el Expediente Nº 00127-2020-GSF.
- Por medio de la carta Nº 730-DFI/2020 notificada el 14 de abril del 2021, la DFI comunicó a ENTEL el inicio de un PAS, por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los numerales 25, 27 y 35 del Anexo 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por Resolución Nº 286-2018-CD/OSIPTTEL (en adelante, el REGLAMENTO), por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los artículos 20 y 22 de la referida norma, en el período del 1 de enero al 30 de junio de 2019; así como por el incumplimiento del artículo 7 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (antes Reglamento de Fiscalización, Infracciones y sanciones¹, en adelante RGIS), otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos.
- A través del escrito Nº CGR-1107/2021 recibido el 23 de abril de 2021, ENTEL solicitó una prórroga de veinte (20) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado a efectos de formular sus descargos, lo cual fue atendido por la DFI mediante la carta Nº 855-DFI/2021 notificada el 27 de abril de 2021, concediéndole una ampliación de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado, el cual venció el 12 de mayo de 2021.
- Por medio del escrito Nº EGR-187/2021 recibido el 12 de mayo de 2021, ENTEL presentó sus descargos con relación a la imputación de cargos (**Descargos 1**).
- El 4 de agosto de 2021, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe Nº 189-DFI/2021 (**Informe Final de Instrucción**), con el análisis de los

¹ Debe indicarse que, el Consejo Directivo del OSIPTTEL a través del Artículo Segundo de la Resolución Nº 259-2021-CD/OSIPTTEL sustituyó la denominación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 087-2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por el de Reglamento General de Infracciones y Sanciones.



BICENTENARIO PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [uri: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 1*741402qV0x2



descargos presentados por la empresa operadora.

6. Con la carta N° 734-GG/2021 notificada por correo electrónico el 10 de agosto de 2021, la Gerencia General puso en conocimiento de ENTEL el **Informe Final de Instrucción**, a fin que en el plazo de cinco (5) días hábiles formule sus descargos.
7. Por medio del escrito N° EGR-318/2021 recibido el 20 de agosto de 2021, ENTEL presentó sus descargos con relación al Informe Final de Instrucción (**Descargos2**).
8. Mediante Resolución de Gerencia General N° 502-2021-GG/OSIPTEL de fecha 29 de diciembre de 2021, se resolvió lo siguiente:

“(…)

Artículo 1°. - **SANCIONAR** a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una multa de **CIENTO CINCUENTA (150) UIT** por la **INFRACCION GRAVE**, tipificada en el numeral 25 del Anexo 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL y modificatorias, toda vez que no cumplió con dar respuesta a veintisiete mil doscientas dieciséis (27 216) consultas previas efectuadas por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (ABDCP), en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizadas las mismas, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°. - **SANCIONAR** a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una **CIENTO CINCUENTA (150) UIT** por la **INFRACCION GRAVE**, tipificada en el numeral 27 del Anexo 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber incumplido lo establecido en el artículo 20° de la referida norma, toda vez que objetó indebidamente cincuenta y nueve mil ochocientos sesenta y cinco (59 865) consultas previas por los motivos de rechazo “Servicio Suspendido” y “Deuda Exigible”, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una **MULTA de TRESCIENTOS DOS (302) UIT** por la infracción **MUY GRAVE**, tipificada en el numeral 35 del Anexo 2 –Régimen de Infracciones y Sanciones– del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018- CD/OSIPTEL, toda vez que objetó indebidamente tres mil novecientos treinta y cinco (3 935) solicitudes de portabilidad por los motivos de rechazo “Servicio Suspendido” y “Deuda Exigible”, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 4°.- SANCIONAR a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una **MULTA de CIENTO CINCUENTA (150) UIT** por la infracción tipificada como **GRAVE** en el literal a) del artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, dado que habría entregado de manera incompleta la información requerida con carácter obligatorio mediante las cartas N° 00990-GSF/2020 y N° 01167- GSF/2020 dentro del plazo perentorio otorgado; y no habría entregado la información requerida con carácter de obligatorio mediante la carta N° 01289-GSF/2020 dentro del plazo perentorio establecido en





la misma, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

(...)"

9. ENTEL, mediante escrito recibido el 20 de enero de 2022, interpuso Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 502 solicitando – entre otros- audiencia oral, a fin de exponer y sustentar sus argumentos de defensa y complementar los mismos.
10. Mediante el Memorando N° 036-GG/2022 de fecha 26 de enero de 2022, la Gerencia General solicitó a la DFI analizar los medios probatorios adjuntos al Recurso de Reconsideración.
11. La DFI por medio del Memorando N° 185-DFI/2022 (**MEMORANDO 185**), de fecha 15 de febrero de 2022, remitió el análisis solicitado.
12. Mediante carta N° 163-GG/2022, notificada el 4 de marzo de 2022, la Gerencia General denegó la solicitud de informe oral de ENTEL.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 218.2 del artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

Asimismo, conforme a lo señalado en el artículo 219 del TUO de la LPAG el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba.

En ese sentido, se advierte que ENTEL interpuso Recurso de Reconsideración dentro del plazo previsto, siendo que de conformidad con lo establecido en los artículos 218 y 219 del TUO de la LPAG, corresponde admitir y dar trámite el referido Recurso presentado por la empresa operadora al cumplirse los requisitos de admisibilidad contenidos en las disposiciones citadas.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

A través de su Recurso de Reconsideración, ENTEL, solicita se declare la NULIDAD de las sanciones impuestas mediante la RESOLUCIÓN 502 y se ARCHIVE el PAS, o en todo caso se reduzcan dichas sanciones, en atención a los siguientes argumentos, así como las nuevas pruebas presentadas:

- 3.1. Se habría vulnerado el Principio de Tipicidad, Verdad Material y Debido Procedimiento en razón que existen solicitudes de portabilidad y consultas previas que han sido objetadas correctamente. Adjunta en calidad de nueva prueba la tabla Excel "Análisis de rechazos" de solicitudes de portabilidad y consultas previas (**Anexo 1-A**).
- 3.2. Se habría realizado una indebida graduación de la sanción.

Cabe señalar que conforme lo dispone el TUO de la LPAG, el Recurso de





Reconsideración exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, y la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un Recurso de Apelación.

En esa línea, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración. Esto nos conduce a la exigencia de la nueva prueba que debe aportar el recurrente, y ya no solo la prueba instrumental que delimitaba la norma anterior. Ahora cabe cualquier medio probatorio habilitado en el procedimiento. Pero a condición que sean nuevos, esto es, no resultan idóneos como nueva prueba, una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos (...).²

En esa misma línea, Juan Carlos Morón Urbina, considera que: "(...) para nuestro legislador no cabe la posibilidad que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con sólo pedírselo, pues se estima que dentro de una línea de actuación responsable del instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso en concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan sólo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos.

Por tanto, corresponde que en este procedimiento recursivo se analicen sólo los argumentos de ENTEL sustentados en nueva prueba.

En ese sentido, esta Instancia emitirá únicamente pronunciamiento respecto de los argumentos expuestos por ENTEL en el numeral 3.1 antes referido, que se encuentren respaldados en nuevas pruebas que sustentarían su Recurso de Reconsideración. Ello no ocurre respecto de los fundamentos expuestos con relación al numeral 3.2, toda vez que no se encuentran respaldados en nueva prueba.

No obstante, cabe precisar que la graduación de cada una de las sanciones impuestas se fundamenta en los hechos y circunstancias observados en cada incumplimiento; sin embargo, aquellos criterios sobre los que no se contó con evidencia cuantificable, no fueron considerados en la determinación de las multas. Por tanto, el hecho que ENTEL discrepe de la resolución recurrida, no quiere decir que esta adolezca de una debida motivación o que se haya vulnerado su derecho de defensa.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

A continuación, se analizarán los argumentos de ENTEL:

4.1. Respecto presunta vulneración del Principio de Tipicidad, Verdad Material y Debido Proceso

ENTEL solicita la nulidad y archivo de la RESOLUCIÓN 502 alegando vulneración a los Principios de Tipicidad, Verdad Material y Debido Proceso, toda vez que habrían existido irregularidades en los casos de imputación, debido a que las objeciones, tanto en las solicitudes de portabilidad como en las consultas previas



² MORÓN URBINA, Juan Carlos "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General", Gaceta Jurídica, 11va Edición, Lima, 2015, Pág. 663-664



consideradas como "indebidas", fueron realizadas de forma correcta, lo cual demostraría la licitud de su conducta.

De esta forma, ENTEL señala que del análisis efectuado a la base de datos que se empleó para sancionarla (que presenta como Anexo 1-A), advierte que, los rechazos imputados como indebidos fueron realizados correctamente, aludiendo, por tanto, a una imputación incorrecta que viciaría el Procedimiento Administrativo Sancionador. De esta forma, la empresa operadora hace precisión en los siguientes puntos:

- (i) Se han detectado más de 3052 rechazos correctos tanto respecto de solicitudes de portabilidad, como de consultas previas.
- (ii) Se ha objetado debidamente 2822 consultas de portabilidad por motivo de deuda, en la medida que dichas líneas se encontraban suspendidas por dicha causa al momento de la consulta, además un elemento adicional a considerar es que se verificó que dichas deudas fueron pagadas el mismo día de las consultas.
- (iii) Se ha imputado erróneamente 228 casos sobre solicitudes de portabilidad, ya que las líneas se encontraban correctamente suspendidas por deuda, siendo que de forma posterior a la consulta las mismas fueron pagadas, asimismo al momento de efectuar la solicitud de portabilidad, ENTEL se encontraba habilitado por el REGLAMENTO a objetar dichas líneas.

Es así que, a criterio de ENTEL, dichos errores en las imputaciones no hacen más que distorsionar el contenido y la gravedad de las conductas que se imputan, por tanto, según la administrada estas irregularidades no hacen más que afectar el Debido Procedimiento.

Asimismo, alega la empresa que el OSIPTEL ha considerado una cantidad de rechazos supuestamente indebidos que sobrepasan excesivamente la documentación remitida mediante carta N° 824-DFI/2021, sin que se detalle el origen de la misma en la imputación. De esta manera todas las irregularidades denunciadas no permiten constatar incumplimiento alguno imputable a ENTEL, vulnerando así el Principio de Verdad Material.

Finalmente, ENTEL hace referencia al Principio de Ejercicio Legítimo del Poder e indica que existe una ilegal exacerbación de la función punitiva que se sustenta en indicios cuyo valor probatorio resultan profundamente cuestionables, de modo que solo debería hacerse uso de la potestad sancionadora de forma razonable y para la finalidad prevista que debería ser fundamentalmente responsiva. A mayor abundamiento, agrega que dicha exacerbación en el uso de la potestad sancionadora se evidencia cuando la RESOLUCIÓN 502 omite considerar la implementación de medidas desplegadas con fecha 10 de enero de 2021, para mejorar el proceso de portabilidad lo cual acreditaría el cese de la conducta.

Teniendo en cuenta lo argumentado por ENTEL, corresponde a esta Instancia emitir pronunciamiento respecto de la nueva prueba presentada por ENTEL (Anexo 1-A), para cuyo efecto se considera el análisis realizado por la DFI en el **MEMORANDO 185**, del cual se obtuvieron los siguientes resultados, que esta Instancia hace suyos:

- i. Se aprecian dos mil ochocientos veintidós (2 822) consultas previas y





doscientos veintisiete (227)³ solicitudes de portabilidad rechazadas por el motivo "servicio suspendido".

- ii. Con relación a las líneas referidas a dos mil ochocientos veintidós (2 822) consultas previas y doscientos veintisiete (227) solicitudes de portabilidad, ENTEL señala que se encontraban -en el momento del rechazo-con el servicio suspendido por falta de pago; y que, en cada uno de los casos, las suspensiones se realizaron con fecha anterior al rechazo.
- iii. Sin embargo, es preciso resaltar que, esta información sobre el estado de las líneas (servicio suspendido), y sus respectivas fechas de suspensión – consignadas en el Anexo 1-A, no fue proporcionada durante la etapa de supervisión. Es decir, la empresa no ha presentado documento alguno que sustente que las líneas hayan sido suspendidas en las fechas consignadas en el referido Anexo 1-A.

Adicionalmente, para ilustrar los hallazgos identificados, la DFI presenta los siguientes ejemplos en el MEMORANDO 185:

Respecto a las consultas de portabilidad

La DFI alude al caso del número [REDACTED] cuya consulta previa fue rechazada con fecha y hora "04.02.2020 10:18:46". Al respecto, durante la etapa de supervisión, ENTEL, informó lo siguiente:

Figura N° 1.-

Estado de la línea número 900512343 proporcionado por ENTEL en la etapa de supervisión

TIPO_DOCUMENTO	NRO_DOCUMENTO	MODALIDAD	ESTADO_INICIAL	HIS_CAMBIO	FEC_CAMBIO	MOTIVO_CAMBIO
01	[REDACTED]	POSTPAGO	Activo	Activo	04/02/2020	Activado

De la figura N° 1, se observa que el servicio se encontraba "activo" desde el 04.02.2020 (no precisa hora); por lo que, en el Informe de Supervisión se consideró que el servicio se encontraba activo en el momento del rechazo, por lo que este era indebido. Es decir, el análisis desarrollado en el Informe de Supervisión fue en virtud a la información presentada por la propia empresa operadora en la etapa de supervisión.

Cabe precisar que, recién en la presente etapa, con su recurso impugnativo, ENTEL señala que el servicio fue suspendido con fecha y hora "07.01.2020 03:50:30", es decir, antes del rechazo (04.02.2020). Sin embargo, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite ello, como, por ejemplo, las capturas de pantalla de su sistema que muestren los registros de la suspensión y reactivación del servicio (o baja, de ser el caso).

Por tanto, aun cuando ENTEL sostiene que objetó debidamente dos mil ochocientos veintidós (2 822) consultas previas por el motivo de servicio suspendido, en la medida que dichas líneas se encontraban suspendidas por falta de pago en el momento de la consulta previa y que -como un elemento adicional a considerar- dichas deudas fueron pagadas el mismo día de las consultas previas; sin embargo, no se ha acreditado la reactivación de las líneas como consecuencia



³ ENTEL señala en su escrito de reconsideración que se tratan de 228 solicitudes de portabilidad



de dichos pagos.

Por ende, ENTEL no ha aportado en su Recurso de Reconsideración nuevos medios probatorios que desvirtúen el análisis realizado por el órgano instructor y resolutorio respecto de los casos imputados.

Respecto a las solicitudes de portabilidad

La DFI toma como referencia el caso del número 910425260, cuya solicitud de portabilidad fue rechazada con fecha y hora "02.02.2020 20:50:35". Al respecto, durante la etapa de supervisión, ENTEL, informó lo siguiente:

**Figura N° 2.-
Estado de la línea número 910425260 proporcionado por ENTEL en la etapa de supervisión**

TIPO_DOCUMENTO	NRO DOCUMENTO	MODALIDAD	ESTADO_INICIAL	HIS_CAMBIO	FEC_CAMBIO	MOTIVO_CAMBIO
01	[REDACTED]	POSTPAGO	Activo	Activo	02/02/2020	Activado

De la figura N° 2, se observa que el servicio se encontraba "activo" desde el 02.02.2020 (no precisa hora); por lo que, en la etapa de supervisión, al encontrarse el servicio activo en el momento del rechazo, este se consideró indebido. Es decir, el análisis desarrollado en el Informe de Supervisión fue en virtud a la información presentada por la propia empresa operadora en dicha etapa.

Cabe precisar que, recién con el Recurso de Reconsideración, ENTEL señala que el servicio fue suspendido con fecha y hora "07.01.2020 03:50:30", es decir, antes del rechazo (02.02.2020). Sin embargo, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite ello, como, por ejemplo, las capturas de pantalla de su sistema que muestren los registros de la suspensión y reactivación del servicio (o baja, de ser el caso).

En consecuencia, aun cuando ENTEL sostiene que objetó debidamente doscientos veintisiete (227) solicitudes de portabilidad por el motivo de servicio suspendido, en la medida que dichas líneas se encontraban suspendidas por falta de pago en el momento de la solicitud de portabilidad y que -como un elemento adicional a considerar- dichas deudas fueron pagadas de forma posterior al rechazo; sin embargo, no se ha acreditado la reactivación de las líneas como consecuencia de dichos pagos.

Por ende, ENTEL no ha aportado en su Recurso de Reconsideración nuevos medios probatorios que desvirtúen el análisis realizado por el órgano instructor y resolutorio respecto de los casos imputados

Ahora bien, es preciso indicar que el Principio de Tipicidad implica que la autoridad realice la subsunción de los elementos objetivos y subjetivos en el tipo infractor siendo. Para efectos de dicha subsunción, los elementos del tipo infractor tienen que ser analizados estrictamente bajo los propios términos en que han sido redactados por el legislador.

Así, teniendo en consideración lo antes indicado, en el presente caso, la infracción queda perfectamente configurada cuando la empresa operadora incumple con lo dispuesto por los artículos 20 y 22 de la referida norma, correspondiente al período del 1 de enero al 30 de junio de 2020, como lo ha señalado la RESOLUCIÓN 502.





Y en el presente caso, ENTEL no ha podido desvirtuar la imputación realizada en el presente PAS, ni siquiera en los casos a los que se ha referido en el Anexo 1-A.

Asimismo, cabe señalar que la carta N° 824-DFI/2021 (CARTA 824) no tiene incidencia alguna en el presente procedimiento, dado que el período supervisado va desde enero a junio de 2020, el cual es materia del presente PAS y la referida CARTA 824 corresponde a los hallazgos advertidos en el período julio de 2020 a febrero de 2021- el cual no fue materia de imputación-. Ello tan solo fue a mérito de reafirmar que ENTEL no habría cesado las conductas infractoras imputadas, y por tanto ratificar la necesidad de la imposición de medida cautelar impuesta mediante Resolución N° 216-2021-DFI/OSIPTEL y tramitada en el Expediente N° 0004-2021-GG-DFI/CAUTELAR.

Respecto a la vulneración del Principio de Verdad Material, corresponde señalar que la Primera Instancia ha logrado acreditar las conductas infractoras realizadas por la empresa operadora debido que en el período de 1 de enero al 30 de junio de 2019, ENTEL ha objetado indebidamente 59 865 consultas previas por los motivos "Servicio Suspendido" y "Deuda Exigible", así como no cumplió con dar respuesta al ABDGP sobre 27 216 consultas previas en un plazo no mayor a dos (2) minutos, lo cual vulnera el derecho de los abonados, incumpliendo así con el artículo 20 del REGLAMENTO; asimismo ENTEL ha rechazado indebidamente 3935 solicitudes de portabilidad, lo cual vulnera el derecho de los abonados, en la medida que una solicitud de portabilidad atendida adecuadamente, facilita que el abonado ejerza su derecho a la portabilidad, incumpliendo de la misma forma con el artículo 22 del REGLAMENTO.

Asimismo, se advirtió que, del total de la información requerida, ENTEL omitió remitir información que no permitió evaluar 47 620 objeciones, correspondientes al periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2020, incurriendo en infracción contenida en el literal a) del artículo 7 del RGIS.

De esta forma, si bien, por el Principio de Verdad Material, la autoridad está facultada para verificar la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, más aún en los casos en que está de por medio el interés público, mediante los argumentos expuestos se ha aclarado dicha situación, por tanto, corresponde indicar que no se ha vulnerado el Principio de Verdad Material.

Por otro lado, con respecto a la implementación de medidas para la mejora del proceso de rechazo por motivos de deuda, se advierte que ENTEL ha remitido como medio de prueba la "figura 2" para acreditar las objeciones indebidas a consultas previas y solicitudes de portabilidad por servicio suspendido de líneas prepago⁴.

Es preciso resaltar que, para la aplicación de la atenuante de responsabilidad por la implementación de medidas para la no repetición de la conducta infractora, no basta con indicar que determinada medida ha sido adoptada por la empresa para dar cumplimiento a sus obligaciones, sino acreditar que, en efecto, estas se han implementado antes de la resolución en la que se determina la responsabilidad. Adicionalmente a ello, estas medidas implementadas deben ser idóneas para lograr el objetivo que no se repita la conducta infractora.



⁴ En su escrito la empresa alega que se tratan de rechazos por deuda exigible, sin embargo, de la revisión a la información consignada en el Portaflow se advierte que se tratan de rechazos por servicio suspendido de líneas prepago.



Es así, que respecto a las supuestas acciones que evidencian el cese de la conducta infractora y medidas adoptadas para que esta se repita, referida a objetar indebidamente solicitudes de portabilidad por el motivo servicio suspendido, ENTEL sostiene que, desde el 10 de enero de 2021, efectuó la mejora del proceso de rechazo por motivos de deuda y, por tal motivo, ya no reporta rechazos de solicitudes de portabilidad por servicios suspendidos⁵. Para ello ENTEL detalla los cuatro (4) escenarios por los cuales aún mantiene rechazos por servicio suspendido de líneas prepago, como se detalla en la siguiente Figura.

Figura N° 3.- Sustento de mejoras del proceso de rechazo presentado por ENTEL

Estado	Motivo Estado	Escenario	Total
Suspendido	Apagón Telefónico / Robo	Siebel: A la fecha de la CP o SP se observó que el servicio estaba suspendido por Apagón Telefónico, pero a nivel de la orden se describe Robo. Se trata de números prepago.	5
	Moroso	Portal: A la fecha de la CP o SP se observó que el servicio estaba suspendido por Moroso. Se tratan de número Postpago y en la mayoría de los casos se registraron con RUC en el sistema. El tipo y número de documento consignado en la CP o SP no corresponde con el que se registra en el sistema.	141
	Uso Prohibido	Siebel: A la fecha de la CP o SP se observó que el servicio estaba suspendido por Uso Prohibido. Se trata de números prepagos.	70
Activo	Reactivado	Siebel: A la fecha de la CP o SP se observó que el servicio estaba reactivado. Se trata de numero prepagos y el estado previo del servicio corresponde a suspensión por Apagón Telefónico.	8
Total			224

Conforme a lo señalado en el MEMORANDO 185, respecto a la fecha de ejecución de las acciones de mejora alegadas por ENTEL, la citada empresa señala en su recurso que estas se habrían ejecutado desde el 10 de enero de 2021, sin embargo, cabe indicar que incluso en el Informe de Supervisión N° 00074-DFI/SDF/2021, se indicó que, en el período de julio de 2020 a febrero de 2021, se siguieron rechazando consultas previas y solicitudes de portabilidad por servicio suspendido de líneas prepago.

Por tanto, es importante señalar que no es suficiente la mera implementación de mejoras en los procesos internos de la empresa operadora, sino que se requiere, necesariamente, que estas aseguren que la conducta imputada no volverá a cometerse en lo sucesivo.

En este sentido, cabe indicar que pese a las mejoras que según ENTEL habría ejecutado con lo cual ya habría cesado la conducta sancionada de Objetar Indevidamente consultas previas y Solicitudes de Portabilidad por el motivo rechazo "Servicio suspendido" de líneas prepago han continuado presentándose; siendo que, además de lo expuesto en los párrafos anteriores, de la información descargada del Portaflow correspondiente a los meses de abril a setiembre de 2021, se observa lo siguiente:



⁵ En los descargos presentados mediante el documento N° EGR-187/2021, ENTEL informó que las mencionadas mejoras se realizaron para no tener rechazos por el motivo de deuda exigible de líneas prepago.



Figura N° 4.-

Cantidades mensuales de rechazos por el motivo de servicio suspendido de líneas prepago.

ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE
93	222	103	177	99	46

Fuente: Portaflow

Sin perjuicio que ENTEL solo ha remitido información respecto al supuesto cese de la conducta infractora referida a Objetar Indebidamente consultas previas y Solicitudes de Portabilidad por el motivo rechazo "Servicio suspendido" de líneas prepago, es importante indicar que, en el presente PAS se sancionó, por Objetar Indebidamente consultas previas y Solicitudes de Portabilidad por el motivo de rechazo "servicio suspendido" tanto por líneas prepago y postpago, además, por Objetar Indebidamente consultas previas y Solicitudes de Portabilidad por el motivo "Deuda exigible", por el período de enero a junio de 2020 –conforme a lo expuesto en la RESOLUCIÓN 502. Es decir que, ENTEL no ha remitido información respecto de las mejoras implementadas de todos los incumplimientos sancionados, de cara a que se realice la evaluación respectiva.

Consecuentemente, teniendo en consideración el análisis y los argumentos planteados precedentemente, no corresponde la aplicación de atenuantes de responsabilidad por cese de la conducta ni por implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora, solicitada en el Recurso de Reconsideración.

De otro lado, con relación a la supuesta afectación al Debido Procedimiento debe indicarse que, de los actuados del presente expediente se advierte que en todas las etapas del procedimiento se permitió a ENTEL ejercer su Derecho de Defensa y aportar los elementos de prueba correspondientes, con lo cual se determinó la responsabilidad e imposición de las multas.

En relación al Principio de Ejercicio Ilegítimo del Poder que invoca TELEFÓNICA respecto a las mejoras del 10 de enero de 2021 para la mejora del proceso de rechazo lo cual implicaría que desde dicha fecha no tiene rechazos de portabilidad bajo el motivo de deuda exigible respecto de líneas prepago que tienen deuda. Corresponde indicar que fueron evaluadas mediante en el ítem 1.1 de la RESOLUCIÓN 502, razón por la cual carece de sustento que TELEFÓNICA señale que las mismas no fueron consideradas, por consiguiente, no ha existido una ilegal exacerbación de la función punitiva, por el contrario la autoridad administrativa ha ejercido única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder, bien sea para objetivos distintos de los establecidos en las disposiciones generales o en contra del interés general.

En consecuencia, no ha existido vulneración alguna a los Principios de Tipicidad, Verdad Material y Debido Procedimiento, de esta manera se debe desestimar los argumentos presentados por ENTEL ya que no enervan los fundamentos de la RESOLUCIÓN 502.

POR LO EXPUESTO, de conformidad con el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

SE RESUELVE:





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo 1°. - Declarar INFUNDADO el Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 502-2021-GG/OSIPTEL; y, en consecuencia, CONFIRMAR todos sus extremos; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°. - DESESTIMAR la solicitud de nulidad de la Resolución N° 502-2021-GG/OSIPTEL, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°. - Notificar la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A., así como el Memorando N° 036-GG/2022 y el Memorando N° 185-DFI/2022.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: CIFUENTES
CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU
20216072155 soft

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 1*741402qV0x2